

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Yayın Geliş Tarihi: 29.02.2012
Yayına Kabul Tarihi: 26.11.2012
Online Yayın Tarihi: 29.04.2013
Cilt: 15, Sayı: 1, Yıl: 2013, Sayfa: 121-144
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

AKADEMİSYENLERDE DUYGUSAL ZEKÂ FAKTÖRLERİNİN TÜKENMİŞLİK FAKTÖRLERİ İLE İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ¹

Gönül KONAKAY*

Öz

Akademisyenlerin duygusal zekâsı Chan'in EI12 ölçeği ile ölçülmüş ve duygusal zekânın boyutları Pozitif Duygusal Değerlendirme, Pozitif Duygusal Yönetim ve Empatik Duyarlılık olarak tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutunu değerlendirmek üzere, Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Scale) kullanılmıştır. Tükenmişliğin boyutları bu çalışmada Duygusal Tükenme, Kişisel Başarı, Duygusal Katılma, Duygusal Yumuşama ve Duyarsızlaşma olarak belirlenmiştir. Demografik değişkenlerle de duygusal zekâ ve tükenmişlik unsurlarındaki değişiklikler incelenmiştir. Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan araştırmada hipotezlerin test edilmesinde, t testi, varyans analizi, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı.

A RESEARCH ABOUT THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE FACTORS AND BURNOUT FACTORS OF ACADEMICIANS: CASE OF KOCAELİ UNIVERSITY²

Abstract

The aim of the study is to investigate if there is a relationship between levels of emotional intelligence and burnout among academicians. In this context, for the theoretical part, emotional intelligence and burnout was investigated by reviewing the literature and explaining the relationship between emotional intelligence and burnout was determined as the sub-aim of the study.

Emotional intelligence of academicians will be determined as Positive Emotional Evaluation, Positive Emotional Management, and Empathetic Susceptibility dimensions by

¹ Bu makale “Konakay, G. (2010). Duygusal zekânın akademisyenlerde tükenmişlik ile ilişkisinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.” adlı doktora tezinden üretilmiştir.

* Öğr. Gör. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Hereke İsmet Uzunyol Meslek Yüksekokulu, gkonakay@kocaeli.edu.tr

² This article “Konakay, G. (2010). Examination of the relationship between emotional intelligence academics burnout. Unpublished PhD Thesis. Kocaeli University, Institute of Social Sciences, Kocaeli.” doctoral thesis is produced.

using Chan's EI12 scale. It will be investigated if the emotional intelligence of the academicians differs according to the demographic characteristics such as their term of employment, age, gender, title, field of education. Maslach Burnout Scale was used to evaluate the burnout dimension. In this study, the burnout dimensions were determined as Emotional Exhaustion, Personal Achievement, Emotional Toughness, Emotional Softening and Depersonalization. The changes in emotional intelligence and elements of burnout were investigated using the demographic variables. During the research conducted to determine the relationship between emotional intelligence and burnout, t-test, variance analysis, factor analysis, correlation and regression analyses were used to test the hypotheses. The relationship was found between emotional intelligence and burnout.

Keywords: Emotional intelligence, Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Achievement.

GİRİŞ

Tükenmişlik, insanı duygusalıktan uzaklaştıran, yaşama zevkini azaltan ve çalışma performansını olumsuz yönde etkileyen bir olgudur. Bu olgu ile mücadele edilmediği takdirde, kişinin sosyal-psikolojik ve fiziksel hayatı zarar görmektedir. Bireyler; duyguların algılanması, değerlendirilmesi, anlaşılması ve ifade edilmesinin önemini kavrayarak, kendilerinin ve iletişim kurdukları kişilerin duygularını yönetebilme becerisi yani duygusal zekâları ile tükenmişlik olgusunu azaltabileceklerdir. İş dünyasında duygusal zekâ, tükenmişlik olgusunu azaltan bir unsur olarak görülmektedir. İşletmelerde kalite, iyileşme, gelişme gibi unsurların hayata geçirilmesi ancak, tüm çalışanların duygusal zekâ potansiyellerini açığa çıkartmalarıyla mümkün olabilecektir.

Son on yılda, duygusal zekâ dünya çapında kuramcılarının ve araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Bunlar çalışmalarını iki ilişkili doğrultuya odaklanmaktadır: (1) birincisi duygusal zekâyı, diğer şeyler arasında, yapıcı sosyal ilişkiler ve iş performansının gelişimini destekleyen zekânın iyi niyetli türü olarak tanımaya yönelik olarak amaçlanmıştır, (2) ikincisi duygusal zekâ ile olası kılınan sosyal ve duygusal yeterlilikleri tanımlamaya yönelik olarak amaçlanmıştır ve bu sosyal ilişki ve iş performansının gelişimini desteklemektedir (Druskat, 2006: 1).

Tükenmişlik yaşayan meslek gruplarının içinde eğitim alanında çalışan akademisyenler önemli bir paya sahiptir. Duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörlerine etkisini ortaya koymak bu çalışmanın temel amacı olduğu için akademisyenlerde duygusal zekâ kavramı ve tükenmişlik kavramı birlikte ele alınmıştır. Çünkü bu meslekte iş olgusunun yoğunluğu tükenmişliğe neden olurken, diğer taraftan öğrencilerle direkt iletişim kurmayı gerektirmesi, eğitim ve öğretimin daha iyiye ve ileriye doğru götürülmesi adına ekip çalışmalarının yapılabilmesi, duygusal zekâ kullanabilmeyi ön plana çıkarmaktadır.

Hayatta doğru başarılar kazanmak isteyen insan, 'aklın ve duyguların büyük gücünü' tanımayı, geliştirmeyi ve dengelemeyi bilmelidir. Hayatta

kazanılacak en büyük başarı, insanın kendi güçlerini tanımasıdır, geliştirmesidir, dengelemesidir (Atabek, 1999: 17-18).

DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâ kavramı ilk kez Peter Salovey ve John Mayer (1990) adlı iki psikolog tarafından bireylerin duygularıyla başa çıkma becerisi olarak tanımlanmıştır (Wong ve Law, 2002: 245-246). Adı geçen yazarlara göre duygusal zekâ: “Bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma, bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanma becerisini içeren, sosyal zekânın bir alt kümesidir” (Doğan, 2005: 112). Cooper ve Sawaf’a göre ise duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir (Cooper ve Sawaf, 2003: xii).

Bir iş ortamında verimli ilişkiler geliştirmek kişilerarası becerileri gerektirmektedir. Son on yılda çeşitli disiplinlerde yapılan araştırmalar, kişilerarası becerilerin anahtar kaynağının kişilerarası etkileşimler sırasında duyguyu tanımlama, yorumlama ve yönetme yeteneği olduğunu ortaya çıkarmıştır (Damasio, 1994). Bu duygu-odaklı beceriler duygusal zekâ olarak sınıflandırılmıştır. Duygusal zekâ; bir kimsenin kendisinin ve diğerlerinin duygularını izleme, duyguları ayırt etme ve bir kimsenin düşüncelerine ve eylemlerine rehberlik etmek için duygu bilgilerini kullanma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 2008). Spesifik olarak, dört ayrı yetenek kümesini içermektedir. Bunlar; (1) duyguyu tam ve doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; (2) bilişi kolaylaştırdıklarında duygulara erişme ve duygu üretme yeteneği; (3) duygu-yüklü bilgileri anlama ve duygusal bilgiyi kullanma yeteneği ve (4) duygusal ve entelektüel gelişimi ve refahı artırmak için duyguları düzenleme yeteneğidir (Druskat, 2006: 1).

California Üniversitesi’nde yapılan bir araştırmada temel sosyal ve duygusal zekâ yeterliliklerini içeren bir ölçüt kullanılarak yüksek IQ’lu kişilerle, yüksek duygusal yetenekleri olan kişiler karşılaştırılmıştır. Yüksek IQ’lu kişilerin, zihin dünyasında uzman, kişisel dünyada yetersiz bir entelektüel; hırslı, istikrarlı, sebatkâr, eleştirici, tepeden bakan, duygusal açıdan mesafeli, kapalı, soğuk ve kayıtsız oldukları saptanmıştır. Duygusal zekâsı yüksek olanların ise; sosyal açıdan dengeli, dışa dönük, neşeli, korkaklığa yatkınlığı olmayan kişiler olduğu görülmüştür. Bu iki açının, kadın ve erkek olma durumlarına göre farklılıklar gösterdiği de bulunmuştur. Kadınların duygusal zekâ açısından daha fazla becerilere sahip olduğu görülmüştür (Kocayörük, 2005: 12).

Tablo 1’de duygusal yeterliliğin unsurları gösterilmiştir.

Tablo 1: Duygusal Yeterlilik Çerçevesi

1. Kişisel Yeterlilik Bu yeterlilik kendimizi ifade etme şeklimizi belirler.	2. Sosyal Yeterlilik Bu yeterlilikler ilişkilerle başa çıkma şeklimizi belirler.
1.1. Öz bilinç Kendi iç hallerini, tercihlerini, kaynaklarını ve sezgilerini bilmek Duygusal bilinç: Kendi duygularını ve bu duyguların etkilerini tanımak Doğru öz değerlendirme: Kendi güçlü yanlarını ve sınırlarını bilmek Özgüven: Kendi değerini ve yeteneklerini güçlü biçimde duyumsamak	2.1. Empati Başkalarının hislerini, ihtiyaçlarını ve endişelerini anlamak Başkalarını anlamak: Başkalarının hislerini ve bakış açılarını sezmek ve sorunlarıyla etkin biçimde etkilenmek Başkalarını geliştirmek: Başkalarının gelişim ihtiyaçlarını sezmek ve yeteneklerini pekiştirmek Hizmete yönelik olmak: Müşterilerinin ihtiyaçlarını önceden görmek, kabul etmek ve karşılamak Çeşitlilikten yararlanmak: Farklı türlerden insanlar aracılığıyla fırsatları kullanmak Politik bilinç: Bir grubun duygusal akımlarını ve güç ilişkilerini okumak
1.2. Kendine Çeki Düzen Verme Kendi iç hallerini, dürtülerini ve kaynaklarını yönetmek. Özdenetim: Yıkıcı duygu ve dürtüleri kontrol altında tutmak Güvenilirlik: Doğruluk ve dürüstlük standartlarını korumak Vicdanlılık: Kişisel edimlerin sorumluluğunu üstlenmek Uyumluluk: Değişim karşısında esneklik Yenilikçilik: Yeni fikir ve yaklaşımlara, yeni bilgilere açık olmak	2.2. Sosyal Beceriler Etki: Etkili ikna taktikleri kullanmak İletişim: Açık olarak dinlemek ve inandırıcı mesajlar yollamak Çatışma yönetimi: Anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözüm sağlamak Liderlik: Bireylere ve gruplara ilham vermek ve yol göstermek Değişim katalizörlüğü: Değişimi başlatmak ya da yönetmek Bağ kurmak: Amaca hizmet edebilecek ilişkileri geliştirmek İmce ve işbirliği: Ortak hedefler doğrultusunda başkalarıyla çalışmak Ekip yetileri: Kolektif hedefleri izlerken grup sinerjisi yaratmak
1.3. Motivasyon Hedeflere ulaşmayı sağlayan ya da kolaylaştıran duygusal eğilimler Başarma dürtüsü: Bir mükemmellik standardını yakalama veya yükseltme arayışı Bağlılık: Grup ya da kuruluşun hedeflerini benimsemek İnisiyatif: Fırsat doğduğunda harekete geçmeye hazır olmak İyimserlik: Engellere ve yenilgilere rağmen hedefler doğrultusunda yol almakta ısrar etmek	

Kaynak: Goleman, D. (2000). Duygusal Zekâ. Çev: Banu Seçkin Yüksel, İstanbul: Varlık Yayınları. s. 38-39.

2008-2009 öğretim yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesine devam eden 347 öğretmen adayının katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada, sayısal bilimlerde öğrenim gören öğretmen adaylarının duygusal zekânın tüm alanlarında sosyal bilimlerde öğrenim görenlere göre daha yüksek ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir. (İkiz ve Totan, 2012: 65)

Mesleki gereklilikler, çalışanlarda bazı becerilerin bulunmasını zorunlu kılmaktadır. Bu özelliklerin en başında özgüven gelmektedir. Mesleki gereklilikler arasında bir diğer yeterlilik mizah anlayışıdır (Goleman, 2000: 40). Dinleme becerisi de bir akademisyende teknik yetenek yanında, sahip olması gereken önemli bir başka yeterliliktir. Bunun yanında kişinin kendisini başkasının yerine koyarak hislerini ve yaşadıklarını anlayabilme yeteneği olarak tanımlanan empati

kavramı da duygusal zekânın merkezi özelliği olarak değerlendirilmektedir (Humphrey, 2002: 495).

Duygusal zekânın artan önemi, girişimcilikle ve üstün performansla doğrudan ilişkisi işletmeleri, var olan çalışanlarının duygusal zekâlarını artırmaya; yeni alacakları elamanları da duygusal zekâsı yüksek kişilerden seçmeye yöneltmektedir (Zampetakis vd., 2009: 168). Diğer insanların duygularını doğru olarak okuyabilen insanlar, iş arkadaşlarıyla olan kişilerarası etkileşimlerinde daha etkin olurlar (Güllüce ve İşcan, 2010: 12).

TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik “... duygusal olarak güç durumlara uzun vadeli dahiliyetin sebep olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişlik/yorgunluk” olarak tanımlanan, her tür akademik ve akademik olmayan özel ve kamu çalışanını etkileyen toplumsal bir sorundur. Çalışan tükenmişliği ile ilgili kaygı Howard (1975)’a kadar uzanarak, yüzyılın son çeyreğinde açıkça dile getirilmiştir. *Abstracted Business Information (ABI)/Informs* veri tabanında, birçok Amerikan üniversitesi tarafından abone olunan *ProQuest Research Library* elektronik veri tabanının bir parçası, yalnız 1998 yılından bu yana bu konu ile ilgili 150’nin üzerinde makale vardır. Tükenmişliğin negatif çıktıları kinizm, memnuniyetsizlik ve işgücü devrini (turnover) içerir. Tükenmişlik tüm örgütlerde belirgindir ve Birleşik Devletlerde iş, ciro ve orta verimlilik açısından yıllık olarak 200 milyar ABD dolarına kadar mal olur. Golembiewski ve arkadaşlarının 1996 yılında yaptıkları bir çalışma hem kamu hem de özel sektörde çalışanların tümünün %40’ından fazlasının tükenmişliğin ileri safhalarında olduğu tahminine vurgu yapmaktadır (Lackritz, 2004: 713).

Tükenmişlik; belirli bir tür stres tepkisini veya gerginliği ifade etmek için kullanılan bir terim, kronik örgütsel stresörlere karşılık olarak bir kimsenin işine yönelik duygusal tükenmişlik ve sinizm sendromu olarak tanımlanır (Maslach ve Jackson, 1981, 1982), (Gaines ve Jermier, 1983: 568). Tükenmişlik tanımlarının içerdiği bazı temel kavramlar şunlardır; yetersiz olmak, yıpranmak, tükenmek; yaratıcılık kaybı; işe adanmışlık kaybı; müşterilerden, yardımcı çalışanlardan, işten ve kurumdan yabancılaşma; bunu en üste çıkararak kronik strese tepki ve son olarak sıklıkla rahatsız fiziksel ve duygusal belirtilerle birlikte müşterilere ve kişinin kendisine yönelik uygunsuz davranışları sendromu. Bu nosyonlar benzerlik göstermesine rağmen, tükenmişliğin genel ve tam ölçümünde yetersizdir (Cordes ve Dougherty, 2003: 623).

Maslach'a göre (1978, 1982), ilk olarak aşırı kronikleşmiş iş talebinin bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi sonucu duygusal tükenme gerçekleşir. Ardından birey belki bir çeşit savunma ya da başa çıkma stratejisi olarak; diğerleriyle ilişkisini sınırlar ve psikolojik olarak diğerlerinden uzaklaşır. Bu şekliyle duyarsızlaşma, birey ile iş talebi arasında duygusal bir tampon görevi

görür. Son olarak, birey daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark eder ve bunun sonucunda mesafeli tutumlarının, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarını kısıtladığını düşünerek, iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içine girer. Başka bir deyişle işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda kendisini yetersiz görmeye başlar. Kişisel başarıda düşme olarak adlandırılan bu boyut tükenmişlikte geline son noktadır (Cordes, 1993: 624).

Maslach ve Leiter (1997, 1999), yaptığı çalışmalarda tükenmişlik konusunda altı ana etki belirlemişlerdir. Bunlar; iş yükü ve onun yoğunluğu, zaman talepleri ve karmaşıklık; günlük öncelikleri sağlayan ve izleme üzerine kontrol eksikliği; yetersiz ödül ve sürekli olarak daha azı için daha fazlasını yapmaya eşlik eden hisler; ilişkilerin kişi dışı/duyarsız olduğu ve takım çalışmasının önemsenmediği topluluk hissi; güven, açıklık ve saygının olmadığı adalet yokluğu ve yönetim tarafından yapılan seçimlerin sıklıkla misyonları ve öz değerleri ile çatıştığı çatışan değerler ve her zaman vaat verdiğimiz şeyleri uygulamayıpımızdır (Lackritz, 2004: 714).

Milne, Burdet ve Beckett'e göre (1986) stres; bireyin baş etme kaynaklarını tüketen herhangi bir taleptir. Sürekli devam eden stresin sonucunda kaygı ve depresyon artar, ardından tükenmişlik ortaya çıkar (Baysal, 1995: 8-9). Tükenmişlik tek başına onu yaşayana zarar getiren bir olgu değil, aynı zamanda bireyin etrafındaki her şeyi ve herkesi yıkıma uğratabilen bir olgudur. Bazı araştırma bulguları, tükenmişliğin kendi başına ruhsal bir hastalık biçimi olduğu varsayımını desteklemektedir. Bununla beraber, tükenmişliğin (anksiyete, depresyon, benlik saygısında düşme ve bunun gibi ruh sağlığıyla ilgili negatif etkiler yaratabilen) ruhsal çöküntüye (dysfunction) neden olabileceği daha kabul edilebilir bir yargı olarak düşünülmektedir (Maslach vd., 2001: 406).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, bireysel çatışmalar yaratarak ve işlerin yapılmasını engelleyerek, çalışma arkadaşlarının üzerinde olumsuz bir etki de bırakabilirler. Bu nedenle, tükenmişliğin "bulaşıcı" bir olgu olduğu söylenebilir (Maslach vd., 2001: 407).

DUYGUSAL ZEKÂ VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL ÇERÇEVE

Duran, Extremera ve Rey yaptıkları çalışmada, duygusal olarak zeki bireylerin hem eğitim hem de işyeri ortamlarında daha düşük düzeyde iş tükenmişliği ve meşguliyeti belirtileri gösterdiğini kanıtlamışlardır (Duran vd., 2006: 162). Brown ve Schutte ise daha yüksek duygusal zekânın daha az yorgunluk semptomları ile ilişkili olduğunu bulmuştur (Brown ve Schutte, 2006: 591).

Diğer bir araştırmanın sonuçları, işyerinde duygusal zekâ ve algılanmış stres arasında anlamlı negatif bir ilişki göstermektedir. Duygusal zekâ düzeyi ne kadar yüksekse, tecrübe edilen stres o kadar azdır. Özellikle işyerinde stresle ilgili

faktörleri göz önüne alarak, bir kimse, duygusal zekâ ne kadar yüksekse, kontrol eksikliği ve destek eksikliği hissinin o kadar az olduğunu gözlemleyebilir. Ancak, elde edilen korelasyon katsayıları güçlü olmadığından, bu durum duygusal zekâ ve algılanmış iş stresi arasında daha zayıf bir ilişkiyi göstermektedir. Duygusal zekâ, sağlık durumu ile zayıf bir şekilde korele olmuştur. İşyerinde yaşanan stres (ve faktörlerinin çoğu) ve genel sağlık durumu ve bunun boyutları (işlev bozuklukları hariç) arasında anlamlı bir ilişki göstermektedir. Aşırı yük, ödüllendirme eksikliği ve işyerinde belirsizlik gibi iş stresi ile ilgili faktörler en güçlü olarak sağlık durumu ile korele olmuştur (Oginska-Bulik, 2005: 171).

Chan, duygusal zekânın dört bileşeni (duygusal değerlendirme, pozitif düzenleme, empatik duyarlılık ve pozitif kullanım) ve öğretmen tükenmişliğinin üç bileşeni (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme) arasındaki ilişkiler Hong Kong’da 167 Çinli ortaokul öğretmeninin oluşturduğu bir örnek grup içinde araştırılmıştır. Hipotezlenen model, duygusal değerlendirme ve pozitif düzenlemeden etkilenen duygusal tükenmişliğin nedensel olarak duyarsızlaşma ve kişisel başarıdan önce olduğunu ama kişisel başarı duygularının pozitif kullanımın etkisi aracılığıyla tükenmişlik bileşenlerinden nispi olarak bağımsız olarak geliştirilebileceğini göstererek yeterli ve orta derecede iyi bir uyum sağlamıştır (Chan, 2006: 1075).

Maslach ve Jackson’un 1986 yılında yapmış oldukları araştırmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin, daha düşük tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik puanının yüksekliği, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek; kişisel başarı puanının düşük olmasıyla ilgilidir (Maslach ve Jackson, 1982: 237).

Başka bir araştırmada, nispi olarak yüksek duygusal zekâ düzeyine ve düşük sosyal becerilere sahip kadın hemşirelerin, düşük tükenmişlik düzeyine sahip oldukları; erkek hemşirelerin ise, problem çözme ve stresi tolere etmede daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahipken, daha düşük tükenmişlik gösterdikleri tespit edilmiştir (Gerits vd., 2005: 33).

Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmaların sonuçları şu şekildedir. Duygusal zekânın empatik duyarlılık boyutu, duyarsızlaşmayla negatif; duyguların pozitif kullanımı boyutu ise, kişisel başarı ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Duygusal zekânın tüm boyutları, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuyla negatif yönlü; kişisel başarı boyutuyla ise pozitif yönlü yüksek ilişki göstermiştir (Aslan ve Özata, 2008: 91).

Bir diğer araştırmada, pratisyen hekimlerin “kendi duygularının farkındalığına” diğer personele göre daha farkında oldukları, uzman hekimlerin “sosyal becerileri” nin daha yüksek olduğu; yüksek lisans yapan kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu ve ücret artışının duygusal zekâ boyutlarını etkilediği görülmüştür (Onay ve Uğur, 2011: 23).

Araştırmacılar; duyguları yönetme becerisinin, tükenmişliği önleme ile çok yakından alakalı olduğunu ileri sürmektedirler. Yine, duygusal ve sosyal zekâ ve psikolojik sağlık arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır (Bar-On, 2003: 5).

Güllüce ve İşcan yaptıkları çalışmada yöneticilerin duygusal zekâ seviyelerindeki artışın yaşadıkları tükenmişliği azalttığı, duygusal zekâ seviyesindeki azalışın ise yaşadıkları tükenmişliği artırdığını tespit etmişlerdir (Güllüce ve İşcan, 2010: 16).

Yüksek düzeyde öz bilinç düzeyine sahip yöneticiler, daha etkin ve verimlidirler. Yöneticiler, çalışanlarının duygularını doğru olarak algılar ve doğru tepkiler gösterirlerse, çalışanlarında işe bağlılık ve iyimserlik artar; çalışanlar, işbirliği ve ekip çalışmalarına daha yatkın hale gelirler. Sonuçta kişisel başarılarında artış olur ve daha az duygusal tükenmeye maruz kalırlar (George, 2000: 1030).

ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmanın modeli literatür çalışmasından elde edilen bilgiler doğrultusunda yapılandırılmıştır. Akademisyenlerin duygusal zekâyâ ilişkin yeterlilikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan bu araştırma ilişki belirlemeye yönelik bir araştırmadır. Bu araştırmanın kavramsal modeli şu şekilde oluşturulmuştur.

Araştırmada duygusal zekâ unsurları bağımsız değişkenin (duygusal zekâ) ve bağımlı değişken (tükenmişlik) unsurları regresyon analizi yapılarak değerlendirilmiştir. Çalışmada; duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisini ortaokul öğretmenlerinde çalışan, Chan'ın EI12 ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın tükenmişlik ölçeği olarak literatürde en sık kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Diğer araştırmacıların ölçek uygulamasında ortaya çıkan beş faktörü varimax rotasyon yaparak orijinal ölçeğin üç boyutuna uyarladıkları gözlemlenmiştir. Yapılan araştırmada Maslach Tükenmişlik Envanteri sonucu çıkan beş doğal faktör rotasyon yapılmadan orijinal haliyle değerlendirilmiştir.

Araştırmada duygusal zekâ, tükenmişlik puan ortalamalarının diğer değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı tek yönlü varyans analizi ile kontrol edilmiştir. Bu araştırmada akademik duygusal zekâ boyutlarının puanları ile tükenmişlik puanları arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizi ile araştırılmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

“Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı” bu araştırmanın sorunsalını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda hipotezler;

H_1 = Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_0 = Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Alt hipotezler

Hipotez 1. Duygusal zekânın pozitif duygusal değerlendirme faktörü ile tükenmişliğin duygusal tükenme faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2. Duygusal zekânın pozitif duygusal değerlendirme faktörü ile tükenmişliğin kişisel başarı faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3. Duygusal zekânın pozitif duygusal değerlendirme faktörü ile tükenmişliğin duygusal katılaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4. Duygusal zekânın pozitif duygusal değerlendirme faktörü ile tükenmişliğin duygusal yumuşama faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5. Duygusal zekânın pozitif duygusal değerlendirme faktörü ile tükenmişliğin duyarsızlaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6. Duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü ile tükenmişliğin duygusal tükenme faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7. Duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü ile tükenmişliğin kişisel başarı faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8. Duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü ile tükenmişliğin duygusal katılaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9. Duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü ile tükenmişliğin duygusal yumuşama faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10. Duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü ile tükenmişliğin duyarsızlaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11. Duygusal zekânın empatik duyarlılık faktörü ile tükenmişliğin duygusal tükenme faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12. Duygusal zekânın empatik duyarlılık faktörü ile tükenmişliğin kişisel başarı faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 13. Duygusal zekânın empatik duyarlılık faktörü ile tükenmişliğin duygusal katılaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 14. Duygusal zekânın empatik duyarlılık faktörü ile tükenmişliğin duygusal yumuşama faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 15. Duygusal zekânın empatik duyarlılık faktörü ile tükenmişliğin duyarsızlaşma faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 16. Demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, unvan, medeni durum, çalışma yılı, çocuk sayısı) ile duygusal zekâ ve tükenmişlik faktörleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Örneklemin Özellikleri

Toplamda 570 akademik personeli bulunan 7 fakülteden (Eğitim Fakültesi, Teknik Eğitim Fakültesi, İletişim Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Mühendislik Fakültesi) dönen anket sayısı 300, kullanılabılır anket sayısı 280 adettir.

Örnekleme ait sosyo-demografik özellikler, Tablo 2’de sunulduğu gibidir.

Araştırmaya katılan akademisyenlerin 132’si (%47,1) kadın, 148’i (%52,9) erkektir. Katılımcıların 5’i (1,8) 25 yaş altı, 114’ü (%40,7) 25-34 yaş aralığında, 109’u (%38,9) 35-44 yaş aralığında, 37’si (%13,2) 45-54 yaş aralığında, 10’u (%3,6) 55-64 yaş aralığında, 5’i (%1,8) 65 ve üstü yaş aralığındadır. Medeni durum değişkeninde ise 86’sı (% 30,7) hiç evlenmemiş, 185’i (%66,1) evli, 6’sı (%2,1) boşanmış, 3’ü (%1,1) duldur. Akademisyenlerin 154’ü (%55) sosyal, 126’sı (%45) fen alanına çalışmaktadır. Alınan akademik unvanlar incelendiğinde 25’i (%8,9) profesör, 30’u (%10,7) doçent, 88’i (%31,4) yardımcı doçent, 113’ü (%40,4) araştırma görevlisi ve 24’ü (%8,6) öğretim görevlisidir. Araştırmada; araştırma görevlilerinin ve yardımcı doçentlerin katılımının çok olması akademik kadrolardaki istihdamın bu kadrolarda fazla oluşunun bir neticesidir. Akademisyenlerin görev yılları incelendiğinde; 1 yıldan az 14 (% 5) kişi, 1-5 yıl arası 57 (%20,4) kişi, 6-10 yıl arası 90 (%32,1) kişi, 11-15 yıl arası 65 (%23,2) kişi, 16-20 yıl arası 26 (%9,3) kişi, 21-25 yıl arası 18 (%6,4) kişi, 26 yıl ve üzeri 10 (%3,6) kişi çalışmaktadır.

Tablo 2: Sosyo-Demografik Özellikler

		f	%			f	%
Cinsiyet	Kadın	132	47,1	Alan	Sosyal	154	55,0
	Erkek	148	52,9		Fen	126	45,0
Yaş	25 altı	5	1,8	Unvan	Profesör	25	8,9
	25-34	114	40,7		Doç.	30	10,7
	35-44	109	38,9		Yrd doç.	88	31,4
	45-54	37	13,2		Araş.görevlisi	113	40,4
	55-64	10	3,6		Öğr. görevlisi	24	8,6
	65 ve üstü	5	1,8	Görev yılı	1 yıldan az	14	5,0
Medeni durum	Hiç evlenmemiş	86	30,7		1-5	57	20,4
	Evli	185	66,1		6-10	90	32,1
	Boşanmış	6	2,1		11-15	65	23,2
	Dul	3	1,1		16-20	26	9,3
TOPLAM		280	100		21-25	18	6,4
					26	10	3,6
				TOPLAM		280	100

Güvenilirlik Testleri ve Faktör Analizleri

Ölçeklere ait güvenilirlik testi sonuçları Tablo 3’de sunulduğu gibidir. Duygusal zekâ ölçeğinin güvenilirliği 0.813 ve tükenmişlik ölçeğinin güvenilirliği 0,854 bulunmuştur. Cronbach Alpha katsayıları göz önüne alındığında 0,65’den yüksektir. Ölçeklerin güvenilirliği yüksek olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 3: Güvenilirlik Testi Sonuçları

	Cronbach Alpha	n
Duygusal Zeka	0,813	12
Tükenmişlik	0,854	22

Faktör analizi ile deneklerce anlamlılık kazanan ifadelerin tek ve aynı başlık altında toplanması amaçlanmıştır. Faktör analizi çalışmalarının hemen başında elde edilen değerler, her iki soru grubu için örnekleme yeterliliğinin yüksek ve çalışmanın anlamlı olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuca, faktör analizi için yapılan tek test olan Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda ulaşılmıştır. Bu sonuç Tablo 4’de gösterildiği gibidir.

Duygusal zekâ ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,779 bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeği için bulunan örneklem yeterliliği 0,839’dur.

Tablo 4: Örneklem Yeterlilik Değerleri

	Duygusal Zekâ	Tükenmişlik
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem yeterliliği	0,779	0,839
Serbestlik Derecesi	66	231
Anlamlılık (Sig.)	0,000	0,000

Duygusal zekâ ölçeğinin faktör analizi sonuçlarında; ölçek üç faktöre ayrılmıştır. Bunlar; pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık olarak isimlendirilmiştir. Faktör yükleri Tablo 5’te gösterildiği gibidir.

Tablo 5: Duygusal Zekâ Değişkenlerinin Faktör Ağırlıkları

		Faktör Ağırlıkları	Mod	Medyan	Ortalama	Std.Sapma
Faktör 1	Üstlendiğim bir işin iyi sonucunu hayal ederek kendi kendimi motive ederim.	0,722	4,0	4,0	4,1	0,9
	Engellerle karşılaştığımda, kendimi korumada iyi ruh halimi kullanırım.	0,694	4,0	4,0	3,7	1,0
	Duygularımın değişme nedenlerini bilirim.	0,677	4,0	4,0	3,9	0,9
	İnsanlar üzerinde iyi etki bırakabilirim.	0,584	4,0	4,0	4,0	0,8
	Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle karşılaştığım ve onların üstesinden geldiğim zamanları hatırlarım.	0,533	4,0	4,0	4,1	0,9
	Duygularımın yaşarken farkındayım.	0,420	4,0	4,0	4,2	0,8
Faktör 2	Başkalarının ses tonlarından ne hissettiklerini anlayabilirim.	0,825	4,0	4,0	4,1	0,7
	İnsanların yüz ifadelerinden duygularını anlayabilirim.	0,802	4,0	4,0	4,1	0,8
	Olumlu ruh halindeyken, daha iyi sorun çözebilirim.	0,718	4,0	4,0	4,2	0,8
Faktör 3	Olumlu ruh halindeyken yeni fikirler üretebilirim.	0,854	5,0	4,0	4,3	0,8
	Başkalarının gönderdiği sözsüz mesajların farkındayım.	0,811	4,0	4,0	4,2	0,8
	İyi şeylerin olacağını umut ederim.	0,394	4,0	4,0	4,1	0,8

Faktör 1	Pozitif Duygusal Değerlendirme
Faktör 2	Pozitif Duygusal Yönetim
Faktör 3	Empatik Duyarlılık

Tablo 6’da elde edilen faktörlerin iç tutarlılık analizleri t-test ile kontrol edilmiştir. Yapılan testler sonucunda tüm faktörlerin kendi içlerinde istatistiksel olarak anlamlı seviyede farklılaştıkları tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablo 6: Duygusal Zekâ Alt Faktörlerinin İç Analizleri

DUYGUSAL ZEKÂ FAKTÖRLERİ	Faktör Ortalaması	Std. Sapma	t-test	sd	p	%95 Güven aralığı	
						Alt Limit	Üst Limit
Pozitif Duygusal Değerlendirme	3,97	0,58	114,60	279	0,000	3,90	4,04
Pozitif Duygusal Yönetim	4,16	0,65	107,49	279	0,000	4,09	4,24
Empatik Duyarlılık	4,21	0,63	112,15	279	0,000	4,14	4,28

Tablo 7’de yapılan Friedman testi sonucunda duygusal zekâ alt faktörlerinin, kazandıkları önem bakımından farklı olup olmadığı, hangi faktörün daha çok anlamlılık kazandığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu aşamada tüm faktörlere ilişkin ortalamalar alınarak, bunlara Friedman testi uygulanmıştır. Tablo 7’de görüldüğü gibi, duygusal zekâ faktörü için de faktör ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 7: Duygusal Zekâ Alt Faktörlerinin İç Analizleri

DUYGUSAL ZEKÂ FAKTÖRLERİ	Önem Sıralaması	Önem Derecesi (%)	Test Değerleri
Pozitif Duygusal Değerlendirme	1,70	79,7	$\chi^2=47,499$
Pozitif Duygusal Yönetim	2,08	83,2	sd=2
Empatik Duyarlılık	2,22	84,2	p=0,000

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların duygusal zekâ bakımından en fazla “empatik duyarlılık” faktörünü önemsedikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 8’de tükenmişlik faktörlerinin iç tutarlılık analizleri t-test ile kontrol edilmiştir.

Tablo 8: Tükenmişlik Alt Faktörlerinin İç Tutarlılık Analizleri

TÜKENMİŞLİK FAKTÖRLERİ	Faktör Ortalaması	Std. Sapma	t-test	sd	p	%95Güvenaralığı	
						Alt Limit	Üst Limit
Duygusal Tükenme	3,70	0,86	72,21	279	0,000	3,60	3,80
Kişisel Başarı	3,76	0,58	107,78	279	0,000	3,69	3,83
Duygusal Katılma	3,69	0,84	73,33	279	0,000	3,59	3,79
Duygusal Yumuşama	3,39	0,56	100,65	279	0,000	3,33	3,46
Duyarsızlaşma	3,90	0,56	115,67	279	0,000	3,84	3,97

Tablo 8 incelendiğinde; yapılan testler sonucunda tüm tükenmişlik faktörlerinin kendi içlerinde istatistiksel olarak anlamlı seviyede farklılaştıkları tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tükenmişlik ölçeğinin faktör analizi sonuçlarında ölçek beş faktöre ayrılmış; bunlar duygusal tükenme, kişisel başarı, duygusal katılma, duygusal yumuşama ve duyarsızlaşma olarak isimlendirilmiştir. Faktör yükleri Tablo 9’da gösterildiği gibidir.

Tablo 9: Tükenmişlik Değişkenleri Faktör Ağırlıkları

		Faktör Ağırlıkları	Mod	Medyan	Ortalama	Std. Sapma
Faktör 1	3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,822	4,0	4,0	3,9	1,1
	1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,783	5,0	4,0	3,6	1,2
	2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0,760	4,0	4,0	3,5	1,1
	8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	0,747	4,0	4,0	3,8	1,1
	13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	0,588	4,0	3,0	3,3	1,2
Faktör 2	18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0,715	4,0	4,0	3,8	0,8
	12. Çok şeyler yapabilecek gücüyüm.	0,624	4,0	4,0	3,9	0,9
	17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0,609	4,0	4,0	3,7	0,9
	19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0,540	4,0	4,0	3,7	0,9
	7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0,513	4,0	4,0	3,7	0,9
Faktör 3	10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0,771	4,0	4,0	3,9	1,1
	11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0,715	4,0	4,0	3,6	1,2
	16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0,504	4,0	4,0	3,6	1,1
	6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0,430	4,0	4,0	3,6	1,1
Faktör 4	14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	-0,697	2,0	3,0	2,7	1,2
	9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0,554	4,0	4,0	3,8	1,0
	4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0,474	4,0	4,0	3,6	0,9
Faktör 5	5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,572	5,0	5,0	4,3	0,9
	15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0,504	5,0	4,0	4,2	0,9
	21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	-0,491	4,0	4,0	3,5	0,9
	22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı sorunlarını sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	-0,406	4,0	4,0	3,5	1,1

Faktör 1	Duygusal Tükenme
Faktör 2	Kişisel Başarı
Faktör 3	Duygusal Katılma
Faktör 4	Duygusal Yumuşama
Faktör 5	Duyarsızlaşma

Tablo 10’da yapılan Friedman testi sonucunda tükenmişlik alt faktörlerinin, kazandıkları önem bakımından farklı olup olmadığı, hangi faktörün daha çok anlamlılık kazandığı anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu aşamada tüm faktörlere ilişkin ortalamalar alınarak, bunlara Friedman testi uygulanmıştır. Tablo 10’da görüldüğü gibi, tükenmişlik faktörü için de faktör ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmaktadır ($p<0,05$).

Tablo 10: Tükenmişlik Alt Faktörlerinin Önem Sıralaması

TÜKENMİŞLİK FAKTÖRLERİ	Önem Sıralaması	Önem Derecesi (%)	Test Değerleri
Duygusal Tükenme	3,12	62,4	$\chi^2=118,785$ sd=4 p=0,000
Kişisel Başarı	3,13	62,6	
Duygusal Katılma	3,06	61,2	
Duygusal Yumuşama	2,16	43,2	
Duyarsızlaşma	3,53	70,6	

Tablo 10 incelendiğinde katılımcıların tükenmişlik bakımından en fazla “duyarsızlaşma” faktörünü önemsedikleri anlaşılmaktadır.

Regresyon Analizleri ve Hipotez Testleri

Regresyon analizi yapılarak bağımsız değişkenin (duygusal zekâ) bağımlı değişkeni (tükenmişlik) ne oranda açıklayabildiği incelenmiştir. Regresyon denklemlerinin oluşturulabilmesi için, tükenmişliği oluşturan alt faktörlerin her biri (duygusal tükenmişlik, kişisel başarı, duygusal katılma, duygusal yumuşama, duyarsızlaşma) teker teker bağımlı değişken olarak ele alınmıştır.

Duygusal tükenmişlik

Yapılan test sonucunda bağımlı değişken (duygusal tükenmişlik) ve bağımsız değişkenler (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık) arasında pozitif yönde çok zayıf seviyede bir korelasyon tespit edilmiştir ($R=0,361$). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısı (R^2) ise 0,130 çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle; duygusal zekâ faktörleri duygusal tükenmişlik değişkeninin %13,0’ünü açıklayabilmektedir. Bu durum, Tablo 11’de gösterildiği gibidir.

Tablo 11: Duygusal Zekânın Duygusal Tükenmişlik Faktörünü Açıklayabilme Oranı

R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminin Standart Hatası
0,361	0,130	0,121	0,938

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Tablo-12’ye göre çıkan anlamlılık seviyesi ($p=0,000<0,05$), duygusal zekâ faktörlerinin duygusal tükenmişliği etkilediğini göstermektedir.

Tablo 12: Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Regresyon	36,26	3,00	12,09	13,74	0,000
Hata	242,74	276,00	0,88		
Toplam	279,00	279,00			

Tablo 13’de duygusal zekâ faktörlerinin etkisinin ne ölçüde olduğunu görebilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır. Bu durum, Tablo 13’de gösterildiği gibidir.

Tablo 13: Duygusal Tükenmişliği Etkilediği Düşünülen Duygusal Zekâ Faktörlerinin Regresyon Katsayıları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	-3,23.10 ⁻¹⁶	0,056		0,000	1,000
Pozitif Duygusal Değerlendirme (DZ1)	-0,319	0,056	-0,319	-5,676	0,000
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ2)	0,169	0,056	0,169	3,003	0,003
Empatik Duyarlılık (DZ3)	0,002	0,056	0,002	0,038	0,970

Tablo-13'den elde edilen değerler doğrultusunda duygusal zekâ faktörlerinden sadece pozitif duygusal değerlendirme ($p=0,000$) ve pozitif duygusal yönetimin ($p=0,003$) duygusal tükenmişliğe etkisi vardır ($p<0,05$). Empatik duyarlılık duygusal tükenmişliği istatistiksel olarak etkilememektedir. Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

$$\text{Duygusal Tükenmişlik} = -3,23.10^{-16} - 0,319.(DZ1) + 0,169.(DZ2) + 0,002.(DZ3)$$

Oluşturulan bu denkleme göre pozitif duygusal değerlemedeki bir birimlik artış duygusal tükenmeyi 0,319 birim düşürmektedir. Pozitif duygusal yönetimdeki bir birimlik artış duygusal tükenmeyi 0,17 birim artırmaktadır. Bu sonuçlara göre Hipotez 1 ve Hipotez 6 kabul edilmiş Hipotez 11 reddedilmiştir.

Kişisel başarı

Yapılan test sonucunda bağımlı değişken (kişisel başarı) ve bağımsız değişkenler (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık) arasında pozitif yönde çok zayıf seviyede bir korelasyon tespit edilmiştir ($R=0,433$). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısı (R^2) ise 0,187 çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle; duygusal zekâ faktörleri, tükenmişlik içerisinde yer alan kişisel başarı değişkeninin %18,7'sini açıklayabilmektedir. Bu durum Tablo 14'de sunulduğu gibidir.

Tablo 14: Duygusal Zekânın Kişisel Başarı Faktörünü Açıklayabilme Oranı

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
0,433	0,187	0,178	0,906

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Bu durum Tablo 15'de gösterildiği gibidir.

Tablo 15: Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	P
Regresyon	52,21	3,00	17,40	21,18	0,000
Hata	226,79	276,00	0,82		
Toplam	279,00	279,00			

Tablo 15'e göre çıkan anlamlılık seviyesi ($p=0,000<0,05$), duygusal zekâ faktörlerinin kişisel başarıyı etkilediğini göstermektedir.

Duygusal zekâ faktörlerinin kişisel başarıya etkisinin ne ölçüde olduğunu görebilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır. Bu durum, Tablo 16'da gösterildiği gibidir.

Tablo 16: Kişisel Başarıyı Etkilediği Düşünülen Duygusal Zekâ Faktörlerinin Regresyon Katsayıları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	$-2,39.10^{-17}$	0,054		0,000	1,000
Pozitif Duygusal Değerlendirme (DZ1)	0,327	0,054	0,327	6,030	0,000
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ2)	0,257	0,054	0,257	4,728	0,000
Empatik Duyarlılık (DZ3)	0,119	0,054	0,119	2,195	0,029

Tablo 16'dan elde edilen değerler doğrultusunda duygusal zekâ faktörlerinden pozitif duygusal değerlendirme ($p=0,000$), pozitif duygusal yönetimin ($p=0,000$) ve empatik duyarlılığın ($p=0,029$) kişisel başarıya etkisi vardır ($p<0,05$). Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

$$\text{Kişisel Başarı} = -2,39.10^{-17} + 0,327.(DZ1) + 0,257.(DZ2) + 0,119.(DZ3)$$

Oluşturulan bu denkleme göre pozitif duygusal değerlemedeki bir birimlik artış kişisel başarıyı 0,33 birim arttırmaktadır. Pozitif duygusal yönetimdeki bir birimlik artış kişisel başarıyı 0,26 birim arttırmaktadır. Empatik duyarlılıktaki bir birimlik artış kişisel başarıyı 0,12 birim arttırmaktadır. Bu sonuçlara göre Hipotez 2, Hipotez 7 ve Hipotez 12 kabul edilmiştir.

Duygusal katılaşma

Yapılan test sonucunda bağımlı değişken (duygusal katılaşma) ve bağımsız değişkenler (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık) arasında pozitif yönde çok zayıf seviyeli bir korelasyon tespit edilmiştir ($R=0,143$). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısı (R^2) ise 0,021 çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle; duygusal zekâ faktörleri duygusal katılaşmanın % 2,1'ini açıklayabilmektedir. Bu durum, Tablo 17'de sunulduğu gibidir.

Tablo 17: Duygusal Zekânın Duygusal Katılaşma Faktörünü Açıklayabilme Oranı

R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminin Standart Hatası
0,143	0,021	0,010	0,995

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Bu durum Tablo 18'de gösterildiği gibidir.

Tablo 18: Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Regresyon	5,72	3,00	1,91	1,93	0,125
Hata	273,28	276,00	0,99		
Toplam	279,00	279,00			

Tablo 18'e göre çıkan anlamlılık seviyesi ($p=0,125>0,05$), duygusal zekâ faktörlerinin duygusal katılışmaya etkisinin olmadığını göstermektedir.

Duygusal zekâ faktörlerinin duygusal katılışmaya etkisinin ne ölçüde olduğunu görebilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır. Bu durum, Tablo 19'da gösterildiği gibidir.

Tablo 19: Duygusal Katılışmayı Etkilediği Düşünülen Duygusal Zekâ Faktörlerinin Regresyon Katsayıları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	$2,50.10^{-17}$	0,059		0,000	1,000
Pozitif Duygusal Değerlendirme (DZ1)	0,008	0,060	0,008	0,129	0,898
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ2)	-0,132	0,060	-0,132	-2,211	0,028
Empatik Duyarlılık (DZ3)	-0,056	0,060	-0,056	-0,936	0,350

Tablo 19'dan elde edilen değerler doğrultusunda duygusal zekâ faktörlerinden sadece pozitif duygusal yönetimin duygusal katılışmaya ($p=0,028$) etkisi olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Pozitif duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık, duygusal katılışmayı istatistiksel olarak etkilememektedir. Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

$$\text{Duygusal Katılışma} = 2,50.10^{-17} + 0,008.(DZ1) - 0,132.(DZ2) - 0,056.(DZ3)$$

Oluşturulan bu denkleme göre pozitif duygusal yönetimdeki bir birimlik artış duygusal katılışmayı 0,13 birim düşürmektedir. Bu sonuçlara göre Hipotez 3 kabul, Hipotez 8 ve Hipotez 13 reddedilmiştir.

Duygusal yumuşama

Yapılan test sonucunda bağımlı değişken (duygusal yumuşama) ve bağımsız değişkenler (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık) arasında pozitif yönde ve zayıf seviyede bir korelasyon tespit edilmiştir ($R=0,322$). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısı (R^2) ise 0,104 çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle; duygusal zekâ, tükenmişliğin duygusal yumuşama değişkeninin, %10,4'ünü açıklayabilmektedir. Bu durum, Tablo 20'de sunulduğu gibidir.

Tablo 20: Duygusal Zekânın Duygusal Yumuşama Faktörünü Açıklayabilme Oranı

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası
0,322	0,104	0,094	0,952

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Bu durum Tablo 21’de gösterildiği gibidir.

Tablo 21: Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Regresyon	28,88	3,00	9,63	10,62	0,000
Hata	250,12	276,00	0,91		
Toplam	279,00	279,00			

Tablo 21’e göre çıkan anlamlılık seviyesi ($p=0,000<0,05$), duygusal zekâ faktörlerinin duygusal yumuşamayı etkilediğini göstermektedir.

Duygusal zekâ faktörlerinin duygusal yumuşamaya etkisinin ne ölçüde olduğunu görebilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır. Bu durum, Tablo 22’de gösterildiği gibidir.

Tablo 22: Duygusal Yumuşamayı Etkileyen Duygusal Zekâ Faktörlerinin Regresyon Katsayıları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	$2,16.10^{-18}$	0,057		0,000	1,000
Pozitif Duygusal Değerlendirme (DZ1)	0,192	0,057	0,192	3,377	0,001
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ2)	0,191	0,057	0,191	3,355	0,001
Empatik Duyarlılık (DZ3)	0,173	0,057	0,173	3,035	0,003

Tablo 22’den elde edilen değerler doğrultusunda duygusal zekâ faktörlerinin hepsinin duygusal yumuşamaya pozitif etkisi vardır ($p<0,05$). Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

$$\text{Duygusal Yumuşama} = 2,16.10^{-18} + 0,192.(DZ1) + 0,191.(DZ2) + 0,173.(DZ3)$$

Oluşturulan bu denkleme göre pozitif duygusal değerlendirmedeki bir birimlik artış duygusal yumuşamayı 0,19 birim arttırmakta, pozitif duygusal yönetimdeki bir birimlik artış duygusal yumuşamayı 0,19 birim arttırmakta ve empatik duyarlılıktaki bir birimlik artış 0,17 birim arttırmaktadır. Bu sonuçlara göre Hipotez 4, Hipotez 9 ve Hipotez 15 kabul edilmiştir.

Duyarsızlaşma

Yapılan test sonucunda bağımlı değişken (duyarsızlaşma) ve bağımsız değişkenler (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık) arasında pozitif yönde ve çok zayıf seviyede bir korelasyon tespit

edilmiştir ($R=0,139$). Bu sonuçtan elde edilen belirlilik katsayısı (R^2) ise 0,019 çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle; duygusal zekâ, tükenmişliğin duyarsızlaşma değişkeninin, % 1,9'unu açıklayabilmektedir. Bu durum Tablo 23'de sunulduğu gibidir.

Tablo 23: Duygusal Zekânın Duyarsızlaşma Faktörünü Açıklayabilme Oranı

R	R^2	Düzeltilmiş R^2	Tahminin Standart Hatası
0,139	0,019	0,009	0,996

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olup olmadığı ANOVA testi ile elde edilmiştir. Bu durum Tablo 24'de gösterildiği gibidir.

Tablo 24: Regresyon İçin ANOVA Tablosu

	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Regresyon	5,40	3,00	1,80	1,82	0,144
Hata	273,60	276,00	0,99		
Toplam	279,00	279,00			

Tablo 24'e göre çıkan anlamlılık seviyesi ($p=0,144>0,05$), duygusal zekâ faktörlerinin duyarsızlaşmayı etkilemediğini göstermektedir.

Duygusal zekâ faktörlerinin duyarsızlaşmaya etkisinin ne ölçüde olduğunu görebilmek için regresyon denkleminde yer alacak katsayılar hesaplanmıştır. Bu durum, Tablo 25'de gösterildiği gibidir.

Tablo 25: Duyarsızlaşmayı Etkileyen Duygusal Zekâ Faktörlerinin Regresyon Katsayıları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	Beta		
(Sabit)	-1,68.10 ⁻¹⁶	0,060		0,000	1,000
Pozitif Duygusal Değerlendirme (DZ1)	0,050	0,060	0,050	0,836	0,404
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ2)	0,070	0,060	0,070	1,177	0,240
Empatik Duyarlılık (DZ3)	-0,109	0,060	-0,109	-1,835	0,068

Tablo 25'den elde edilen değerler doğrultusunda, duygusal zekâ faktörlerinin hiçbirinin, duyarsızlaşmaya etkisi yoktur ($p<0,05$). Bu durumda oluşturulan regresyon denklemi şu şekilde ifade edilmektedir:

$$\text{Duyarsızlaşma} = -1,68.10^{-16} + 0,050.(DZ1) + 0,070.(DZ2) - 0,109.(DZ3)$$

Bu sonuçlara göre Hipotez 5, Hipotez 10 ve Hipotez 15 reddedilmiştir.

Demografik Bilgilerle Karşılaştırmalar

Cinsiyet

Yapılan t testi sonucunda cinsiyetin; duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim ($p=0,027$) ve empatik duyarlılık faktörleri üzerinde etkili olduğu

gözlenmiştir ($p=0,000$). Kadın akademisyenlerin pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık faktörleri, erkek akademisyenlere göre yüksek çıkmıştır. Cinsiyetin akademisyenlerde tükenmişlik üzerinde etkisi gözlenmemiştir.

Yaş

Yaş gruplarının, duygusal zekâ ve tükenmişlik faktörleri alt boyutları açısından farklılık gösterip göstermediğine tek yönlü varyans analizi (one way anova) ile bakılmıştır. Yaşın; duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim ($p=0,007$) ve tükenmişliğin duygusal tükenme faktörü ile ($p=0,004$), kişisel başarı faktörü ile ($p=0,018$) ve duyarsızlaşma faktörü ile ($p=0,004$) etkili olduğu gözlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü 55-64 yaş aralığında yüksek çıkmıştır. Duygusal tükenmenin en az, kişisel başarının en çok ve duyarsızlaşmanın en az yaşandığı yaş aralığı 55-64 yaş aralığıdır.

Unvan

Unvanın, duygusal zekâ ve tükenmişlik faktörleri alt boyutları açısından farklılık gösterip göstermediğine tek yönlü varyans analizi (one way anova) ile bakılmıştır. Araştırmada, akademisyenlerin unvanları ile duygusal zekâ düzeyleri arasında bir farklılık tespit edilmemiştir. Tükenmişliğin duygusal tükenme faktöründe ($p=0,001$), kişisel başarı faktöründe ($p=0,002$), duygusal katılma faktöründe ($p=0,049$) ve duyarsızlaşma faktöründe ($p=0,004$) düzeylerinde farklılık tespit edilmiştir.

Yapılan Tukey testi sonuçlarına göre araştırmada en az duygusal tükenme yaşayan, en yüksek kişisel başarı ile en az duygusal katılma ve duyarsızlaşmaya sahip grup profesörler, en düşük grup ise araştırma görevlileri çıkmıştır.

Araştırmada, akademisyenlerin medeni durumu, çalışma alanı, görev yılı ile duygusal zekâ düzeylerinde ve tükenmişlik düzeylerinde bir farklılık tespit edilmemiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma, Kocaeli Üniversitesi sosyal ve fen bilimleri alanında akademik kariyer yapan personel üzerinde duygusal zekâ ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda duygusal zekânın tüm boyutları (pozitif duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık) ile tükenmişliğin boyutları (duygusal tükenme, kişisel başarı, duygusal katılma, duygusal yumuşama) arasında ilişki bulunmuştur.

Pines ve Aronson (1988)'a göre tükenmişlik; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı olup sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Çapri, 2006: 63). Bu durumun çözümünde önemli bir rol oynayan duygusal zekâ; duyguların farkında olma, duygularla başa çıkabilme, kendini

motive etme, empati kurabilme ve ilişkileri yönetebilme yeteneğidir. Dünyada ve Türkiye’de yapılan tükenmişlik ile ilgili çalışmalarda, bireyi tükenmişlikten koruyabilecek olan duygusal zekâya yönelik çalışmalar sınırlı sayıdadır. Duygusal zekânın geliştirilebilir olarak öngörülmesi nedeniyle (Goleman, 1995), araştırma duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin etki derecesini göstermektedir.

Araştırma sonucuna göre; katılımcıların duygusal zekâ bakımından en fazla “empatik duyarlılık” faktörünü önemsedikleri ve tükenmişlik bakımından ise en fazla “duyarsızlaşma” faktörünü önemsedikleri açığa çıkmıştır. Bulgular Chan’in araştırmasını destekler niteliktedir. Yapılan regresyon analizleri neticesinde;

Duygusal zekâ faktörleri duygusal tükenmişlik değişkeninin %13,0’ünü açıklayabilmektedir. Duygusal zekâ faktörlerinden sadece pozitif duygusal değerlendirme ($p=0,000$) ve pozitif duygusal yönetimin ($p=0,003$) duygusal tükenmişliğe etkisi vardır ($p<0,05$). Empatik duyarlılık duygusal tükenmişliği istatistiksel olarak etkilememektedir.

Duygusal zekâ faktörleri, tükenmişlik içerisinde yer alan kişisel başarı değişkeninin %18,7’sini açıklayabilmektedir. Duygusal zekâ faktörlerinden pozitif duygusal değerlendirme ($p=0,000$) , pozitif duygusal yönetimin ($p=0,000$) ve empatik duyarlılığın ($p=0,029$) kişisel başarıya etkisi vardır ($p<0,05$).

Duygusal zekâ faktörleri duygusal katılmanın % 2,1’ini açıklayabilmektedir. Duygusal zekâ faktörlerinden sadece pozitif duygusal yönetimin duygusal katılmaya ($p=0,028$) etkisi olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Pozitif duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık, duygusal katılmayı istatistiksel olarak etkilememektedir.

Duygusal zekâ faktörleri, tükenmişliğin duygusal yumuşama değişkeninin %10,4’ünü açıklayabilmektedir. Duygusal zekâ faktörlerinden pozitif duygusal yönetimin ($p=0,001$), pozitif duygusal değerlendirme ($p=0,001$) ve empatik duyarlılık ($p=0,003$) etkisi olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Duygusal zekâ, tükenmişliğin duyarsızlaşma değişkeninin % 1,9’unu açıklayabilmektedir. Duygusal zekâ faktörlerinin hiçbirinin, duyarsızlaşmaya etkisinin olmadığı tespit edilmiştir($p<0,05$).

Cinsiyetin, duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim ($p=0,027$) ve empatik duyarlılık üzerinde etkili olduğu gözlenmiştir ($p=0,000$). Cinsiyetin, akademisyenlerde tükenmişlik üzerinde etkisi gözlenmemiştir. Kadın akademisyenlerin pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık faktörleri erkek akademisyenlere göre yüksek çıkmıştır. Salovey ve Mayer’e göre (1990) duygusal zekâ alanında kadınların puanı, erkeklerden yüksektir (Akgemci vd., 2007). Araştırma sonuçları Salovey ve Mayer’in söylemlerini destekler nitelikte çıkmıştır.

Yaşın; duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim ($p=0,007$) ve tükenmişliğin duygusal tükenme faktörü ile ($p=0,004$), kişisel başarı faktörü ile ($p=0,018$) ve duyarsızlaşma faktörü ile ($p=0,004$) etkili olduğu gözlenmiştir.

Yapılan analiz sonucunda duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim faktörü 55-64 yaş aralığında yüksek çıkmıştır. Duygusal tükenmenin en az, kişisel başarının en çok ve duyarsızlaşmanın en az yaşandığı yaş aralığı 55-64 yaş aralığıdır.

Araştırmada, akademisyenlerin medeni durumu, çalışma alanı ve görev yılları ile duygusal zekâ düzeylerinde ve tükenmişlik düzeylerinde farklılık tespit edilmemiştir.

Araştırmada akademisyenlerin unvanları ile duygusal zekâ düzeylerinde farklılık tespit edilmiştir. Tükenmişliğin duygusal tükenme faktöründe ($p=0,001$), kişisel başarı faktöründe ($p=0,002$), duygusal katılma faktöründe ($p=0,049$) ve duyarsızlaşma faktöründe ($p=0,004$) düzeylerinde farklılık tespit edilmiştir. Araştırmada en az duygusal tükenme yaşayan, en yüksek kişisel başarı ile en az duygusal katılma ve duyarsızlaşmaya sahip grup profesörler, en düşük grup ise araştırma görevlileri çıkmıştır.

Son on yılda kurumsal ve öğretim sektörlerinde çok sayıda tükenmişlik çalışması mevcuttur, ancak üniversite öğretim üyeleri arasındaki akademik tükenmişlik hala daha fazla çalışılması gereken bir alandır. Tükenmişlikle başa çıkabilmek için örgütsel anlamda duygusal zekâ eğitimleri, iletişim, zaman yönetimi, çatışma yönetimi, stresle başa çıkma gibi konularda akademisyenlerin eğitim alması faydalı olacaktır.

Literatürde tartışılan fakat az sayıda çalışmanın yer aldığı bir diğer değişken kariyer sürecinde yaşanan ilerlemeler ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerdir. Cordes ve Dougherty bireylerin mesleklerine ilişkin kariyer basamaklarında ilerledikçe daha az tükenme yaşayacaklarını öne sürmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 637). Bu savı destekler bir sonuç Budak ve Sürgevil'in üniversite öğretim üyeleri üzerinde yaptığı çalışmada gözlenmektedir. Akademik kadrolar açısından bakıldığında araştırma görevlisi, öğretim görevlisi, araştırma görevlisi doktor, yardımcı doçent doktor, doçent ve profesörler arasında yapılan çalışmada her boyutta en az tükenmenin yaşandığı grup doçent ve profesörler olarak belirlenmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005: 102-103). Kariyer süreci aşamalarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkilerine ilişkin aşamalar bundan sonraki araştırmalarda incelenebilir.

Araştırmanın sadece Kocaeli Üniversitesi'nde yapılmış olması; sonuçların diğer üniversitelere genellenememesi açısından çalışmanın en önemli kısıtlılığını oluşturmaktadır. İleride yapılacak araştırmaların, farklı kurumlarda ve daha fazla örneklem sayısı ile planlanması konuyla ilgili literatürün gelişimi açısından daha faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2008 (30): 77-97.

Atabek, E. (1999). *Bizim duygusal zekâmız*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Bar-On, R. (2003). How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done?. *Perspectives in Education*, 21 (4):3-13.

Baysal, A. (1995). Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Budak, G. ve Sürvegil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2): 95-108.

Brown, R. F. ve Schutte, N. S. (2006). Direct and indirect relationships between emotional intelligence and subjective fatigue in university students. *Journal of Psychosomatic Research*, 60 (6): 585-593.

Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22 (8): 1042-1054.

Cordes, C. L. ve Dougherty, T. W. (1993). A review and in integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18 (4): 621-656.

Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (2003). *Liderlikte duygusal zekâ*. Çev: Zelaya Bedriye Ayman, Banu Sancar, 3.Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1): 62-77.

Damasio, A. R. (1999). *Descartes'in yanılması*. Çev. Bahar Atlamaz. İstanbul: Varlık Yayınları.

Duran, A., Extremera, N., Rey, L., Fernandez-Berrocal P. ve Montalban, F. M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: assessing incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, 18 (Özel Sayı 1): 158-164.

Doğan, S. (2005). *Personel güçlendirme*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Druskat, V. U. (2007). "Emotional intelligence and performance at work", *Dokuz Eylül University International Emotional Intelligence and Communication Symposium*, May 7-9, İzmir, Turkey.

Gaines, J. ve Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26 (4): 567-586.

Gerits, L., Derksen, J. L., Verbruggen A.B. ve Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences*, 38 (1): 33-43.

George, J. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53 (8): 1027-1055.

Goleman, D. (2000). *Duygusal zekâ*. Çev: Banu Seçkin Yüksel, İstanbul: Varlık Yayınları.

Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5 (2): 7-29.

İkiz, E. ve Totan, F. (2012). Üniversite öğrencilerinde öz-duyarlılık ve duygusal zekânın incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1): 51-71.

Kocayörük, A. (2004). *Duygusal zekâ eğitiminde drama etkinlikleri*. 1.Basım. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Lacktritz, J. R. (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education*, 20 (7): 713-729.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. G. Sanders ve J. Suls (Der.), *Social psychology of health and illness*: İçinde 227-251. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1): 397-422.

Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18 (2): 167-175.

Onay, M. ve Uğur, B. (2011). Sağlıktaki memnuniyetin sessiz sihri: “duygusal zekâ”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2): 23-34.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

Wong, C. S. ve Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13 (3): 243-274.

Zampetakis, L. A., Beldekos, P. ve Moustakis, V. S. (2009). Day-today entrepreneurship within organizations: the role of trait emotional intelligence and perceived organizational support. *European Management Journal*, 27 (3): 165-175.